



Numer umowy: PL/Cert 496	Numer certyfikatu: 17489	Data ważności: 20.07.2026	
Organizacja:	MKM Labs Sp. z o.o.		
Adres:	ul. Sójcza 14, 78-400, Szczecinek		
Data audytu:	15.07.2026		
Audytoryzy	Aleksandra Olejniczak		
Standard*:	ISO 9001:2015	Kod IAF: 33, 35, 37	
Przedstawiciel firmy:	Michał Rodziewicz	Liczba zmian: 1	
Liczba odwiedzonych lokalizacji:	1		
Liczba pracowników:	2		
Zakres certyfikacji: projektowanie, wytwarzanie i wdrażanie oprogramowania, w tym aplikacji webowych, mobilnych, systemów SaaS i agentów AI, usług szkoleniowych i doradczych z zakresu technologii informatycznych, AI, programowania i kompetencji cyfrowych			
	Re*Certyfikacja	Nadzór 1	Nadzór 2
Raport z audytu dla:	☒	☐	☐
Liczba osobodni, etap 1 na miejscu:	0.2		
Liczba dni audytu na miejscu:	1.0		
Łączna liczba osobodni audytu:	1.5		

1. Cele audytu

Cele audytu to:

- potwierdzenie, że system zarządzania spełnia wszystkie stosowne wymagania normy,
- potwierdzenie, że organizacja skutecznie wdrożyła opisany system zarządzania,
- potwierdzenie, że system zarządzania jest w stanie osiągnąć cele polityki firmy,
- potwierdzenie, że zakres certyfikacji jest odpowiedni.

Obowiązek zachowania całkowitej bezstronności i poufności spoczywający na audytorach i jednostce certyfikującej przed, w trakcie i po przeprowadzeniu audytu został Państwu przekazany w planie audytu.

2. Wynik ogólny

Audytorzy przeprowadzili audyt zorientowany na proces, koncentrując się na istotnych cechach, ryzykach i/lub celach, zgodnie z przekazanym programem/planem audytu. Metody audytu obejmowały wywiady, obserwacje oraz przegląd dokumentów i zapisów.

Liczba niezgodności:	Komentarz dotyczący zamknięcia MNC: (uzupełnienie/data):
Duża niezgodność: 00	--
Niewielka niezgodność: 00	--

W odniesieniu do certyfikacji audytorzy, opierając się na informacjach uzyskanych podczas audytu, zalecają następujące działania:

☒ Wydanie	☐ Kontynuacja	☐ Odmowa	☐ Zawieszenie do czasu podjęcia odpowiednich środków naprawczych.
Uzgodniona data następnego audytu		Data: 06/2027	
Przygotował auditor wiodący Aleksandra Olejniczak Data: 17/07/2026		Podpis 	
Rewizji dokonał Tomasz Turkiewicz Data: 17/07/2026		Podpis 	

3. Profil firmy/zmiany organizacyjne

MKM Labs to firma programistyczna i laboratorium rozwojowe specjalizujące się w technologiach AI z siedzibą w Szczecinku. Adres rejestrowy to miejsce prowadzenia działalności (wydzielone pomieszczenie). Firma odbywa też spotkania w siedzibie klienta. Szkolenia realizowane są w formie zdalnej.

Firma specjalizuje się w tworzeniu aplikacji internetowych, niestandardowych platform SaaS oraz rozwiązań automatyzacyjnych opartych na sztucznej inteligencji dla przedsiębiorstw. Oferowane usługi oparte są o rozwiązania wykorzystujące agentów AI i automatyzację: Projektowanie i wdrażanie autonomicznych agentów AI do obsługi powtarzalnych zadań (np. w systemach CRM/ERP, Excelu, Arkuszach Google) oraz tworzenie dostosowanych do konkretnych potrzeb chatbotów opartych na sztucznej inteligencji. Tworzenie aplikacji internetowych i SaaS: Tworzenie skalowalnych aplikacji internetowych, paneli klienckich oraz wielodostępnych platform SaaS (np. CoreTSL TMS dla logistyki). Szkolenia i kursy: Prowadzenie praktycznych szkoleń dla firm z zakresu inżynierii promptów, bezpieczeństwa sztucznej inteligencji oraz programowania z wykorzystaniem narzędzi opartych na sztucznej inteligencji. Firma zazwyczaj zaczyna współpracę z klientem od 30-minutowej konsultacji, przedstawiany jest kosztorys, a następnie w ciągu 1–6 tygodni tworzą działający MVP (Minimum Viable Product – minimalny produkt o funkcjonalności wystarczającej do sprawdzenia koncepcji). Wykorzystywane przez firmę technologie obejmują nowoczesne rozwiązania internetowe, takie jak React, Next.js, Node.js oraz wiodące modele językowe.

4. skuteczność całego systemu i możliwe usprawnienia

Skuteczność całego systemu

System Zarządzania Jakością jest autorski, zgodny z wymaganiami normy i wyjątkowo dostosowany do charakteru firmy. Procedury odzwierciedlają sposób postępowania i wskazują konkretne miejsca retencji zapisów. System pozwala odnajdywać pożądane dowody. Został zaprojektowany tak, aby sprawnie wdrażać nowe osoby współpracujące z firmą.

Przyjęte rozwiązania wspierają osiąganie celów jakościowych i zapewnienie zgodności realizowanych usług z wymaganiami klientów.

Pozytywne aspekty

- System dostosowany do charakteru firmy
- Zrozumienie podejścia procesowego
- Szczegółowo wyznaczone wskaźniki efektywności

Możliwości poprawy

- (1) Dokument Polityki Jakości może być dopracowany pod kątem czytelności dla klientów (język prostu) oraz powiązania deklaracji z celami szczegółowymi.
- (2) W ramach doskonalenia warto rozbudować rejestr ryzyka o krótki opis metody oceny (skutku, prawdopodobieństwa). Szczególnie w kontekście wymagań nowej normy ISO 9001.
- (3) W ramach ciągłego doskonalenia zaleca się rozszerzenie procedury w zakresie infrastruktury o zapisy odnośnie serwerów (deploy.staging)
- (4) Checklisty warto powiązać z procedurami, tak, aby były do nich automatycznie przypisywane jako zapisy. Warto też wykazać połączenia między procedurami przez zastosowanie hiperłączy.



QS Zürich AG
Skrytka pocztowa 6335
8050 Zurych
+41 44 350 46 65
info@quality-service.ch

Raport z audytu

Reklamacje będą rozpatrywane zgodnie z wytycznymi QS Zürich AG. Użycie znaku certyfikacji oraz certyfikatu jest prawidłowe i zgodne z wytycznymi QS Zürich AG.

☒ n/d ☐ tak ☐ nie – proszę zobaczyć:



5. Dowody standardowych elementów/ustaleń audytu

Audytory przeprowadzili audyt zorientowany na proces, koncentrując się na istotnych cechach, ryzykach i/lub celach. Metody audytu obejmowały wywiady, obserwacje oraz przegląd dokumentów i zapisów. Audytowane procesy, procedury i funkcje są szczegółowo wymienione w programie/planowaniu audytu. Audyt procesów przeprowadzono wyrywkowo, w oparciu o poniższe dokumenty z wynikami. Wnioski opierają się na próbie audytu opartego na analizie ryzyka. Potencjalne możliwości poprawy zostały omówione podczas audytu lub wymienione w rozdziale 4. Wyłącznie pozytywny wniosek (CAŁKOWICIE) w dalszej części raportu nie wyklucza możliwości poprawy.

Kontekst organizacji

Kontekst organizacji/stron zainteresowanych

Dowód:

Kontekst organizacji i strony zainteresowane MKM-QMS-CTX-01, wersja 1.1 z 2026-07-11

Zakres/system zarządzania i jego procesy

Dowód:

Podręcznik Systemu Zarządzania Jakością MKM Labs MKM-QMS-00, wersja 1.1 z 2026-07-11

Mapa procesów MKM-QMS-03, wersja 1.1 z 2026-07-11

Zakres Systemu Zarządzania Jakością (ISO 9001:2015) MKM-QMS-02, wersja 1.1 z 2026-07-11

Wyłączenia:

Pkt. 7.1.5 Zasoby do monitorowania i pomiarów



Wyniki audytu

Przeanalizowano kontekst zewnętrzny, między innymi:

- wymagania rynkowe - klienci wymagają szybkiego wdrażania rozwiązań AI, oczekując wartości z wdrożenia
- dostępne technologie – język programowania, lokalizacja rozwiązań (chmurowe).

Istotny element kontekst wewnętrzny stanowi rozmiar firmy (mikro firma, z potrzebą pozyskiwania deweloperów i trenerów) oraz istniejący CRM stanowiący źródło zapisów jakości.

Określono strony zainteresowane: klienci B2B wymagający terminowości i sprawnej komunikacji, uczestnicy szkoleń wymagający praktycznych warsztatów, dostawcy i partnerzy - jasna komunikacja wymagań i terminowość wpłat.

Matryca prezentująca jak poszczególne procedury odpowiadają na oczekiwania stron zainteresowanych: np. uczestnicy szkoleń: P07,P08.

Strony zainteresowane nie wymagają od firmy raportowania śladu węglowego — potwierdzone również w odniesieniu do dużego kontrahenta (Malta Trading / Grupa Kronospan), który sam raportuje ślad, ale nie wymaga tego od kontrahentów. Jedyny realny wpływ na klimat po stronie firmy to wybór dostawcy chmury, kryterium wyboru to cena (brak dodatkowych kryteriów środowiskowych). W polityce firma deklaruje brak fałszywych claimów środowiskowych. Ryzyko klimatyczne oznaczone jako otwarte/do obserwacji.

Zakres systemu: Projektowanie, wytwarzanie, wdrażanie i utrzymanie oprogramowania (agenci AI, aplikacje webowe i mobilne, systemy SaaS, integracje ERP/CRM, automatyzacja procesów) oraz projektowanie i realizacja usług szkoleniowych z zakresu AI i programowania (online oraz stacjonarnie).

Dla każdej z linii usług ustanowiono procesy:

Agenci AI i automatyzacja - P02–P06, P09

Aplikacje web / mobile - P02–P06

Systemy SaaS - P02–P06, P10

Transformacja cyfrowa P02–P06, P11

Szkolenia AI / kursy P07–P08, P11

Procesy P01–P12 obejmują strategię i sprzedaż, kontraktowanie, realizację, wsparcie, szkolenia, RODO, dostawców, kompetencje, po audyt i CAPA.

System utrzymywany jest dla dwóch linii usług: software/AI/SaaS oraz szkolenia AI. Dokumenty SZJ dostępne w repozytorium (data/iso9001), zapisy jakościowe w CRM mkmlabs-admin.

Wymagania nie mające zastosowania:

Punkt 7.1.5– Zasoby do monitorowania i pomiarów.

Organizacja nie wykorzystuje urządzeń pomiarowych podlegających kalibracji (np. wag, mierników, czujników) jako środków potwierdzania zgodności wyrobu z wymaganiami — wyrobem/usługą jest oprogramowanie. Odpowiednikiem tych zasobów w wytwarzaniu oprogramowania jest kontrola wersji (wersjonowanie automatyczne przy każdej zmianie kodu) z własnej inicjatywy, wpisana w procedury.

Wyłączenie nie wpływa negatywnie na zdolność organizacji do zapewnienia zgodności usług z wymaganiami klientów oraz obowiązującymi przepisami prawa.

Wniosek

Organizacja może wykazać, że wdrożyła system zarządzania w sposób zrównoważony, uwzględniając kontekst, strony zainteresowane, a także podejście zorientowane na proces w wiarygodnie zdefiniowanym zakresie.

☒ CAŁKOWICIE

☐ TAK – widzę możliwości ulepszeń

☐ CZĘŚCIOWE – patrz:

☐ NIE – zobacz :

Przywództwo

Przywództwo i zaangażowanie, orientacja na klienta

Dowód:

Plan wdrożenia SZJ, MKM-QMS-27, wersja 1.0 , 2026-07-11

Procedura monitorowania satysfakcji klienta MKM-QMS-18, wersja 1.1 , 2026-07-11

Polityka

Dowód:

Polityka Jakości MKM-QMS-01, wersja 1.1 z 2026-07-11, DOKUMENT_KONTROLOWANY — Zatwierdzony

Role, obowiązki i uprawnienia

Dowód:

Odpowiedzialności i role SZJ MKM-QMS-ROLE-01, wersja 1.1 z 2026-07-11



Wyniki audytu

Wysokie zaangażowanie kierownictwa w budowę systemu, potwierdzone opracowaniem procedur, polityki jakości, celów jakości, analizą ryzyka.

Zespół stanowią 2 osoby w pełnym wymiarze czasu: Michał Rodziewicz (odpowiedzialny za development, Project Management i kontraktowanie z klientami) oraz Mateusz Pilecki (pozyskiwanie klientów, główny trener, prowadzenie Akademii). W realizacji projektów właściciele spółki pełnią jednocześnie rolę PM i dewelopera. Trwa rekrutacja doświadczonego dewelopera, który docelowo będzie też trenerem.

Polityka Jakości charakteryzuje organizację i wyznacza misję, zawiera odniesienia do celów jakości i jest gotowa do komunikacji nowym pracownikom. Zawiera też deklarację ciągłego doskonalenia.

Możliwość doskonalenia (1) Dokument Polityki Jakości może być dopracowany pod kątem czytelności dla klientów (język prostu) oraz powiązania deklaracji z celami szczegółowymi.

Macierz ról jasno przypisuje odpowiedzialności i uprawnienia do konkretnych funkcji, z zachowaną niezależnością audytu i opisaną zastępowalnością, adekwatnie do skali dwuosobowej organizacji, z potencjałem na pozyskanie kolejnych współpracowników.

Wniosek

Kierownictwo wywiązuje się ze swoich zobowiązań dotyczących: wdrażania polityki, określenia odpowiedzialności, trwałej integracji systemu zarządzania z procesami biznesowymi, uczestnictwa pracowników, a także opartego na ryzyku myślenia o strategicznym kierunku rozwoju organizacji.

☐ CAŁKOWICIE

☒ TAK – widzę możliwości ulepszeń (1)

☐ CZĘŚCIOWE – patrz:

☐ NIE – zobacz :

Planowanie

Działania odnoszące się do ryzyk i szans,

☐ które nie zostały zbadane/powód:

Dowód:

Rejestr ryzyk i szans (SZJ), MKM-QMS-05, wersja 1.1 z 2026-07-11

Wymagania prawne, zobowiązania dotyczące zgodności

Dowód:

Procedura RODO i ochrony danych MKM-QMS-14, wersja 1.1 z 2026-07-11

Procedura kontraktowania i formalności klienta, MKM-QMS-08, wersja 1.1 z 2026-07-11

Cele i planowanie ich osiągnięcia/Planowanie zmian

Dowód:

Cele jakościowe MKM-QMS-04, wersja 1.1 z 2026-07-11

Organizacja planuje wpis do Bazy Usług Szkoleniowych

Wyniki audytu:

Cele określono w perspektywie rocznej od lipca 2025 do czerwca 2027, są monitorowane za pomocą CRM i GitHub, np. poprzez automatyczne zliczanie godzin

Określono cel, miernik, wartość docelową, źródło danych, właściciela (odpowiedzialność)

Przykładowo:

Cel 1 – Terminowość, miernik % kamieni milowych zamkniętych w terminie- docelowo ± 5 dni $\geq 80\%$, źródło danych: CRM milestones, właściciel: Projekt Manager -

Cel 2 - Jakość wdrożeń, miernik: błędy produkcji naprawie w w 14 dni po produkcji, docelowo błędy krytyczne: ≤ 2 , źródło danych: projekt sample zgłoszenia, właściciel: Developer

Cel 3: Satysfakcja klienta, miernik: ocena po projekcie / szkoleniu (1–5) ≥ 4 , źródło danych: ankiety, właściciel: Zarząd

Cel 5- Szkolenia, miernik: % edycji z ankietą + listą obecności, docelowo: 100% edycji komercyjnych, źródło: rejestry szkoleń, odpowiedzialność: Trener

Wyniki audytu

Określono ryzyka i szanse, dla ryzyk określono skutek, prawdopodobieństwo skutek, działania do podjęcia, właściciela i status np.

- Ryzyko związane z klimatem - energia compute (energia obliczeniowa) - koszt, oczekiwania EGGm, działania: przegląd hostingu, odpowiedzialność: Zarząd, status: monitorowanie

Przewidziano dwa statusy dla zidentyfikowanych ryzyk: obserwowane lub mitygowane.



Możliwość doskonalenia (2): W ramach doskonalenia systemu warto rozbudować rejestr ryzyka o krótki opis metody oceny ryzyka (skala oceny skutku, prawdopodobieństwa). Szczególnie w kontekście wymagań nowej normy ISO 9001.

W firmie obowiązują procedury RODO i ochrony danych. Organizacja przykładą wagę do tego, aby dane klientów były przechowywane lokalnie, a w przypadku danych na serwerze- w obrębie UE. Poufność informacji jest kluczowym zasobem — zabezpieczana umowami (NDA) i pracą wyłącznie w obrębie serwera.

Wniosek

Organizacja może wykazać planowanie oparte na wymaganiach w odniesieniu do: identyfikacji i analizy ryzyk i szans, obowiązków zgodności, istotnych aspektów/cech działań i produktów, określenia celów, określenia kluczowych wskaźników efektywności oraz monitorowania wdrażania środków z nich wynikających, biorąc pod uwagę zmiany.

☐ CAŁKOWICIE

☒ TAK – widzę możliwości ulepszeń (2)

☐ CZĘŚCIOWE – patrz:

☐ NIE – zobacz :

Wsparcie

Infrastruktura/Środowisko do działania procesów

☐ niesprawdzone/powód:

Dowód:

Rejestr licencji (narzędzia pracy): Claude, ChatGPT, Grok, Gemini, ElevenLabs, Higgsfield — część w wersjach podwójnych.

Serwery: kilkanaście VPS, wszystkie na terenie Unii Europejskiej (istotne dla RODO).

Wyniki audytu:

Na czas szkoleń licencje udostępniane uczestnikom (link do współdzielonej licencji lub indywidualne klucze API pobierające tokeny z licencji organizacji).

Posiadane licencje potwierdzają faktury zgromadzone w CRM.

Każdy klient ma indywidualny/dedykowany serwer, zapewniona izolacja projektów (klient nie ma dostępu do cudzych projektów).

Własny serwer deweloperski (na etap: staging), następnie wdrożenie na produkcję na serwerze klienta. Przestrzeń na serwerze klienta stanowi jego własność (niezależnie od refakturowania).

Możliwość doskonalenia (3): Poszerzenie procedury o zapisy odnośnie serwerów (deploy.staging) oraz stworzenie odrębnego rejestru posiadanych licencji.

Zasoby do monitorowania i pomiarów

☒ nie ma zastosowania/powód:

Dowód:

Zakres Systemu Zarządzania Jakością (ISO 9001:2015) MKM-QMS-02, wersja 1.1 z 2026-07-11

Wyniki audytu:

Brak zastosowania wymagania uzasadniony.

Ludzie/Wiedza organizacyjna/Kompetencje/Świadomość

☐ nie zostały zbadane/powód:

Dowód:

Procedura kompetencji i wiedzy organizacji MKM-QMS-16, wersja 1.1 z 2026-07-11

CRM Szkolenia wewnętrzne

CRM Kompetencje – macierz kompetencji

Profil LinkedIn Michał Rodziewicz <https://www.linkedin.com/in/micha%C5%82-rodziewicz-97049bb1/>, dostęp: 15.07.2026

Profil LinkedIn Mateusz Pilecki <https://www.linkedin.com/in/mateuszpilecki/>, dostęp: 15.07.2026

Sekcja „O nas” na mkmlabs.pl, prywatne strony osobiste: <https://mikamait.pl/> Michał Rodziewicz, <https://pilecky.me/>, Mateusz Pilecki; dostęp: 15.07.2026

Wyniki audytu:

Organizacja zapewnia, że osoby realizujące zadania mające wpływ na jakość świadczonych usług posiadają odpowiednie kompetencje wynikające z wykształcenia, doświadczenia zawodowego oraz praktycznych umiejętności.

Michał Rodziewicz posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu procesami biznesowymi, produkcją, sprzedażą oraz projektami wdrożeniowymi. Realizował i nadzorował wdrożenia systemów ERP, rozwijał rozwiązania z zakresu analityki biznesowej oraz optymalizacji procesów organizacyjnych. Obecnie specjalizuje się w projektowaniu i wdrażaniu rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji, dużych modelach językowych (LLM), architekturze aplikacji oraz automatyzacji procesów biznesowych. Łączy wiedzę z



zakresu zarządzania przedsiębiorstwem z praktycznym doświadczeniem w transformacji cyfrowej i wykorzystaniu nowoczesnych technologii wspierających efektywność organizacji.

Mateusz Pilecki posiada doświadczenie w projektowaniu i wdrażaniu rozwiązań opartych na sztucznej inteligencji oraz automatyzacji procesów biznesowych. Specjalizuje się w wykorzystaniu modeli LLM, integracji API, programowaniu w Pythonie i Next.js oraz projektowaniu workflow wspierających procesy organizacyjne. Odpowiada za analizę potrzeb klienta, definiowanie zakresu projektów, przygotowanie ofert, prowadzenie szkoleń z zakresu AI oraz koordynację realizacji wdrożeń – od etapu analizy i projektowania do uruchomienia rozwiązania produkcyjnego. Łączy kompetencje techniczne z doświadczeniem w komunikacji z klientami oraz zarządzaniu projektami cyfrowymi.

Komunikacja

☐ nie została zbadana/powód:

Dowód:

Wyniki audytu:

CRM – komunikacja z klientami i historia ustaleń projektowych,
panel klienta z podglądem postępu prac i systemem zgłoszeń,
Microsoft Teams / Google Meet – spotkania projektowe i szkoleniowe,
GitHub – komentarze do zgłoszeń i zmian,
poczta elektroniczna – uzgodnienia handlowe i projektowe,
kalendarz projektów w CRM

Wyniki audytu:

Organizacja określiła zasady komunikacji wewnętrznej i zewnętrznej adekwatnie do charakteru prowadzonej działalności. Komunikacja z klientami prowadzona jest z wykorzystaniem CRM, poczty elektronicznej, spotkań online oraz panelu klienta, zapewniającego bieżący dostęp do statusu projektu, dokumentów oraz zgłoszeń. Ustalenia projektowe i decyzje techniczne są dokumentowane w systemach wykorzystywanych do realizacji projektów (CRM, GitHub), co zapewnia przejrzystość procesu oraz identyfikowalność komunikacji.

Udokumentowane informacje

Dowód:

Procedura nadzoru nad udokumentowaną informacją, MKM-QMS-06, wersja 1.1 z 2026-07-11

Pod <https://mkmlabs.pl/iso-audit> znajdują się: pełne procedury, próbka projektów i szkoleń z zapisami, checklista gotowości z dowodami oraz logi administracyjne [ISO]

Repozytorium dokumentacji SZJ (data/iso9001),

procedury i formularze MKM-QMS,

CRM – dokumentacja projektów, umowy, NDA, DPA, raporty, faktury i zapisy realizacji,

GitHub – repozytoria projektów i historia zmian,

Checklisty projektowe: Code review, kontraktowania, ofertowania, testów, startu projektu, wdrożenia, zamknięcia projektu (np. MKM-QMS-C62 Checklista Startu Projektu)

logi administracyjne [ISO],

panel administracyjny CRM.

Wyniki audytu:

Organizacja utrzymuje udokumentowane informacje w formie elektronicznej, zapewniając ich identyfikację, aktualizację oraz dostępność dla uprawnionych osób. Dokumentacja Systemu Zarządzania Jakością przechowywana jest w dedykowanym repozytorium, natomiast zapisy dotyczące realizowanych projektów, umów, raportów, zgłoszeń oraz rozliczeń prowadzone są w systemie CRM i repozytoriach GitHub. Zastosowane rozwiązania zapewniają spójność dokumentacji, możliwość odtworzenia przebiegu realizacji usług oraz właściwy nadzór nad zapisami.

Opracowano szereg checklist do procesów głównych – operacyjnych.

Możliwość doskonalenia (4): Checklisty warto powiązać z procedurami, tak, aby były do nich automatycznie przypisywane jako zapisy.

Dodatkowe ustalenia

xx

Wniosek

Organizacja może wykazać, że spełniła wymagania w zakresie: zapewnienia odpowiednich zasobów i odpowiedniego środowiska procesowego w celu osiągnięcia zgodności i bezpieczeństwa w zakresie funkcjonowania i kontroli swoich procesów.



☐ CAŁKOWICIE ☒ TAK – widzę możliwości ulepszeń (3) (4)
☐ CZĘŚCIOWE – patrz: ☐ NIE – zobacz :

Działanie

Kluczowe operacyjne wskaźniki wydajności

Dowód:

Mapa procesów MKM-QMS-03, wersja 1.1 z 2026-07-11

Wyniki audytu:

Mierzalne KPI umieszczone na mapie procesów (MQMS-03, 9 procesów) — m.in. terminowość, kompletność umów, incydenty = 0.

Realizacja osiągniętych KPI zawarta w przeglądzie zarządzania

Wymagania dotyczące produktów i usług

☐ nie dotyczy/powód:

☐ niesprawdzone/powód:

Dowód:

MKM-QMS-07 Procedura sprzedaży i ofertowania, wersja 1.1 z 2026-07-11

Umowa DPA (Umowa powierzenia przetwarzania danych)

Umowa o utrzymanie i rozwój aplikacji z 27.05.2025 klient LUGOMAT JACYM Sp. z o.o. Sp. K

Umowa NDA (Umowa zachowania poufności) z 08.06.2026, klient LUGOMAT JACHYM Sp. z o.o. Sp. K ; wersja podpisana przechowywana fizycznie w biurze

Umowa o wykonanie serwisu e-commerce, 03.06.2025, klient ACD Cars. Umowa NDA; podpisy kwalifikowane,

Umowa Malta Trading oraz NDA

MKM-QMS-08 Procedura kontraktowania i formalności klienta, wersja 1.1 z 2026-07-11

Formularz zgłoszeniowy uczestnika szkolenia „Chcesz nauczyć się AI i wykorzystać je w pracy?”, <https://mkmlabs.pl/ankieta/>, dostęp: 15.07.2026

AI Skill wykorzystywany do przygotowywania dokumentacji umownej (zestaw instrukcji dla agenta AI)

Wyniki audytu:

Organizacja określa wymagania dotyczące świadczonych usług na etapie zawierania umów z klientami. W ramach realizowanych projektów zawierane są umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych zgodnie z wymaganiami RODO. Proces przygotowywania umów wspierany jest zestawem instrukcji (AI Skill), zapewniającym zgodność zapisów z obowiązującymi przepisami prawa, jednoznaczne określenie zakresu współpracy, odpowiedzialności stron oraz zasad zakończenia realizacji usług. Organizacja planuje również sformalizowanie Ogólnych Warunków Świadczenia Usług (OWU), regulaminu szkoleń oraz zasad dotyczących własności intelektualnej.

W przypadku projektów obejmujących rozwiązania cyfrowe organizacja uwzględnia wymagania dotyczące dostępności cyfrowej (WCAG), w szczególności dla klientów objętych obowiązkami wynikającymi z przepisów prawa. Wdrażane rozwiązania obejmują m.in. tryb wysokiego kontrastu, funkcje wspierające osoby z ADHD (tryb skupienia) oraz inne mechanizmy poprawiające dostępność serwisów internetowych. Takie podejście pozwala spełniać wymagania klientów oraz zwiększać użyteczność i jakość dostarczanych rozwiązań.

Projektowanie i rozwój produktów i usług

☐ nie dotyczy/powód:

☐ niesprawdzone/powód:

Dowód:

MKM-QMS-09 Realizacja projektów software/ AI/ SaaS, wersja 1.1 z 2026-07-11

Repozytorium GitHub dokumentujące historię zmian, Pull Requesty oraz przeglądy kodu (Code Review).

Protokoły testów (manualnych, automatycznych lub smoke testów) potwierdzające weryfikację rozwiązania przed wdrożeniem.

Protokół odbioru projektu lub wiadomość e-mail potwierdzająca akceptację rozwiązania przez klienta.

MKM-QMS-09 Procedura testowania i wdrożeń , wersja 1.1 z 2026-07-11

Narzędzia weryfikacji stosowane specyficzne dla wytwarzania oprogramowania:

- środowiska testowe (staging/QA) — kontrolowane, powtarzalne warunki weryfikacji funkcjonalności przed wdrożeniem,
- CI (Continuous Integration) — zautomatyzowane, standaryzowane procesy budowania i testowania kodu przy każdej zmianie,
- checklisty — ustrukturyzowane kryteria akceptacji i procedury kontrolne stosowane w sposób powtarzalny,
- narzędzia weryfikacji oprogramowania (testy jednostkowe, integracyjne, regresyjne, analiza statyczna kodu) — zapewniające obiektywne, odtwarzalne dowody zgodności z wymaganiami.

Wyniki audytu:



Organizacja posiada udokumentowaną procedurę projektowania i rozwoju (P03), obejmującą pełny cykl realizacji projektów informatycznych, w tym agentów AI, aplikacji webowych i mobilnych, systemów SaaS, integracji ERP/CRM oraz migracji IT. Proces rozpoczyna się od formalnego zdefiniowania wymagań klienta i utworzenia projektu w systemie CRM, a następnie jest realizowany zgodnie z ustalonymi etapami (milestones), obejmującymi planowanie, implementację, testowanie, przeglądy kodu, odbiory oraz wdrożenie produkcyjne.

Procedura określa role i odpowiedzialności uczestników procesu, wymagane dane wejściowe do projektu, sposób dokumentowania decyzji oraz kryteria przejścia pomiędzy kolejnymi etapami. Dla projektów wykorzystujących sztuczną inteligencję przewidziano dodatkowe wymagania dotyczące źródeł danych, ograniczeń promptów, zasad działania agentów AI oraz mechanizmów human-in-the-loop.

Kontrola procesów, produktów i usług dostarczanych zewnętrznemu/Zaopatrzenie

☐nie dotyczy/powód:

☐nie sprawdzono/powód:

Dowód :

Procedura zarządzania dostawcami MKM-QMS-15 wersja 1.1 z 2026-07-11

Oceny roczne zaplanowano w CRM Oceny dostawców

Wyniki audytu:

Procedura zarządzania dostawcami z podziałem na kategorie i krytyczność (ryzyko) oraz oceną okresową (roczną, kryteria 1–5, m.in. niezawodność). Faktyczna ocena jeszcze nieprzeprowadzona (2 miesiące działalności, współprace dopiero się rozpoczęły).

Dostawcy: Mikama IT (JDG Michała — usługi programistyczne dla MKM Labs), Syntrix (zarejestrowana w Gruzji, 2–3 programistów pracujących na terenie UE), Acton z Poznania (social media — umowa w trakcie, jeszcze niepodpisana). Docelowo także trenerzy. Deweloperzy współpracujący rozliczani per projekt; brak zewnętrznych osób z dostępem do projektów komercyjnych (adminami są wyłącznie wspólnicy i agent AI).

Nadzorowanie produkcji i dostarczanie usługi

☐nie dotyczy/powód:

☐nie sprawdzono/powód:

Dowód:

Procedura kontraktowania i formalności klienta, MKM-QMS-08, wersja 1.1 z 2026-07-11

Procedura testowania i wdrożeń, MKM-QMS-10, wersja 1.1 z 2026-07-11

Procedura realizacji szkoleń AI i kursów MKM-QMS-12, wersja 1.1 z 2026-07-11

Checklista Realizacji Szkolenia MKM-QMS-C68, wersja 1.1 z 2026-07-11

Produkty szkoleniowe w ofercie Akademii MKM LABS:

„AI w organizacji: decyzje na danych, wdrożenia, transformacja” - szkolenie z mentorem AI, określono 8 modułów i 18 lekcji, transkrypt i mentor AI w każdej lekcji każda lekcja ma określony czas, nagranie, transkrypcje, możliwość zadawania pytań, na koniec: Warsztat strategiczny: plan wdrożenia AI dla własnej organizacji, Ćwiczenia i quiz sprawdzający. Tor self-paced: zaliczanie bieżących ćwiczeń (ocena AI $\geq 4/5$), aby odblokować następne.

„Claude Code w praktyce: od instalacji do zespołów agentów”, analogicznie

Zapisy w panelu admina CRM mkmlabs.pl/admin, połączonym z GitHub, dostęp: 15.07.2026

Repozytoria utrzymywane per projekt (organizacja mkmlabs-ai).

Zapisy ze współpracy z klientem LUGOTMAT w aplikacji Trello

Wyniki audytu:

Produkty szkoleniowe stworzone w środowisku umożliwiającym nadzór postępów, raportowanie błędów, interakcję z autorem szkolenia.

Akademia MKM Labs (akademia.mkmlabs.pl) jest to platforma VOD, na której utworzono (gotowe scenariusze i plany) oparte o model subskrypcyjny. Docelowo tworzenie treści dostępne także dla instruktorów zewnętrznych

Opracowano checklistę realizacji szkolenia, przewidując następujące elementy: obecność potwierdzona, program zrealizowany, pytania zapisane, problemy techniczne zapisane, test/projekt wykonany jeśli dotyczy

Szkolenia na żywo (BUR — Baza Usług Rozwojowych): odpowiedzialny Mateusz Pilecki, w trakcie pozyskiwania wpisu, organizacja opracowuje karty usługi BUR — do opracowania.

Szkolenia już zrealizowane — szkolenia indywidualne, których efektem są gotowe sklepy internetowe wykonane przez uczestników (m.in. davemate.pl, oneswaschab.pl), postawione w React na serwerze uczestnika. Model szkolenia: aktywny, zadaniowy — wspólne tworzenie produktu, publiczne repozytorium na GitHub, darmowa licencja narzędzi na czas szkolenia (próg wejścia praktycznie zerowy — wystarczy komputer)



Kluczowe narzędzie nadzorowania pracy to panel/CRM admina połączony z GitHub:

Zapisy w CRM: lista klientów i statusy, dokumentacja per klient (NDA, umowy o współpracy/utrzymanie), faktury, raporty z prac, kroki milowe, kalendarz projektów, opis i akceptacja zakupów per projekt, rozliczenia, faktury pobierane z KSeF, asystent AI („Jarvis”) z dostępem do dokumentacji.

Panel klienta: każdy klient ma osobny login/token i widzi wyłącznie swoją warstwę — NDA (możliwość podglądu i wydruku), umowy, faktury z raportami/specyfikacją, postęp prac oraz system zgłaszania uwag (zrzut ekranu z poziomu strony).

Rozpoczęcie współpracy (moment liczenia/rozliczania), ścieżka: podpisanie umowy NDA, udostępnienie dostępu, research, pełna umowa.

Identyfikacja i identyfikowalność

☐nie mają zastosowania/powód:

☐nie sprawdzono/powód:

Dowód:

Wersjonowanie zmian w oprogramowaniu

Zapisy w GitHub, dostęp 15.07.2026

Faktura z 14.07.2026 wystawiona dla klient LUGOMAT JACHYM Sp. z o.o. Sp. K

Wyniki audytu:

Organizacja zapewnia identyfikowalność realizowanych prac programistycznych poprzez wykorzystanie platformy GitHub, która umożliwia rejestrację i śledzenie wszystkich zmian w kodzie źródłowym. Każda modyfikacja jest dokumentowana w postaci commitów wraz z historią zmian, co pozwala na ustalenie zakresu wykonanych prac, dat ich realizacji oraz osób odpowiedzialnych za wprowadzone zmiany. Zgłoszenia klienta dotyczące wykrytych błędów oraz nowych funkcjonalności są rejestrowane i przekazywane do realizacji w systemie, a postęp prac jest na bieżąco widoczny dla klienta. Po zakończeniu uzgodnionego etapu realizacji generowany jest raport obejmujący zestawienie commitów oraz przepracowanych roboczogodzin, stanowiący podstawę do rozliczenia i wystawienia faktury. Przedstawiony sposób postępowania zapewnia pełną identyfikowalność zmian oraz przejrzystość procesu realizacji usług.

Własność należąca do klientów lub zewnętrznych dostawców

☐nie dotyczy/powód:

Zabezpieczenie

☐nie dotyczy/powód:

☐nie sprawdzono/powód:

Dowód:

Formularze zgłoszeniowe zawierające dane uczestników, przekazane przez klientów wykorzystywane podczas ćwiczeń oraz zasady ochrony danych osobowych.

Archiwizacja dokumentacji szkoleniowej, zabezpieczenie elektronicznych materiałów dydaktycznych oraz odpowiednie warunki przechowywania materiałów/danych

Wyniki audytu:

Organizacja właściwie zabezpiecza dane i materiały przekazane przez klientów, wykorzystując je wyłącznie do realizacji szkolenia. Nie odnotowano przypadków utraty ani uszkodzenia własności klienta.

Organizacja zapewnia ochronę dokumentacji i materiałów szkoleniowych przed utratą, uszkodzeniem lub nieuprawnionym dostępem

Działania po dostawie

☐nie mają zastosowania/powód:

Monitorowanie zmian

☐nie ma zastosowania/powód:

☐nie sprawdzono/powód:

Dowód:

Procedura wsparcia i change requestów, MKM-QMS-11

Widok tablicy Trello – komunikacja z klientem LUGOMAT

Zapisy w GitHub, dostęp 15.07.2026

Wyniki audytu:

Organizacja zapewnia wsparcie po wdrożeniu poprzez przyjmowanie i obsługę zgłoszeń dotyczących błędów oraz potrzeb rozwojowych. Zgłoszenia są rejestrowane za pośrednictwem wbudowanego systemu uwag (umożliwiającego dołączenie zrzutu ekranu) oraz platformy GitHub, skąd trafiają do backlogu i są planowane do realizacji. Standardowy czas usunięcia błędów po wdrożeniu wynosi do 14 dni, natomiast w przypadku błędów krytycznych, objętych umową serwisową (SLA), działania podejmowane



są w ciągu 1 dnia roboczego. Organizacja monitoruje realizację zgłoszeń oraz dokumentuje wykonane działania, zapewniając skuteczną obsługę posprzedażową i ciągłość funkcjonowania wdrożonych rozwiązań.

Zwolnienie produktów i usług

Nadzór nad niezgodnymi danymi wyjściowymi

☐ nie dotyczy/powód:

☐ nie dotyczy/powód:

☐ niesprawdzone/powód:

Dowód:

Procedura obsługi uczestników szkoleń i certyfikatów MKM-QMS-13

Procedura niezgodności i działań korygujących (CAPA) MKM-QMS-17

Rejestr niezgodności: CRM Niezgodności

Działania korygujące- CRM Działania korygujące (formularz w 09_formularze)

Dowody korekcji i skuteczności załączniki rekordu (PR, log, mail, protokół)

Reklamacje- CRM Reklamacje + formularz reklamacji

Wyniki audytu:

Organizacja wdrożyła moduł obsługi niezgodności i działań korygujących w systemie CRM, służący do rejestrowania, analizowania oraz monitorowania zgłoszonych niezgodności. W okresie objętym audytem nie odnotowano wpisów w rejestrze, co wynika z faktu, że żadna z realizowanych współprac nie została jeszcze zakończona oraz nie wystąpiły błędy krytyczne w środowisku produkcyjnym.

Organizacja zidentyfikowała potencjalne niezgodności związane z prowadzoną działalnością, obejmujące w szczególności: dostarczenie rozwiązania niezgodnego z uzgodnionym zakresem, wystąpienie błędów w środowisku produkcyjnym oraz ryzyko nieuprawnionego ujawnienia danych klienta, w tym przekazania ich poza Europejski Obszar Gospodarczy przez dostawcę usług. W celu ograniczenia ryzyka wdrożono środki kontrolne polegające m.in. na prowadzeniu prac wyłącznie w środowisku serwera deweloperskiego, bez kopiowania danych poza kontrolowaną infrastrukturę organizacji. W przypadku wystąpienia niezgodności organizacja przewiduje analizę przyczyn, wdrożenie działań korygujących oraz monitorowanie ich skuteczności zgodnie z przyjętym procesem.

Dodatkowe ustalenia

-

Wniosek

Aby zagwarantować zgodność oraz, w razie potrzeby, bezpieczeństwo, organizacja może wykazać, że wszystkie istotne procesy wdrażania produktów/usług odbywają się w kontrolowanych warunkach, biorąc pod uwagę mierzalność jako dane wejściowe do ciągłego doskonalenia.

☒ CAŁKOWICIE

☐ TAK – widzę możliwości ulepszeń

☐ CZĘŚCIOWE – patrz:

☐ NIE – zobacz :

Ocena wydajności

Monitorowanie, pomiary, analiza i ocena/Satysfakcja klienta

Dowód:

Procedura monitorowania satysfakcji klienta, MKM-QMS-18

Formularz Oceny Projektu Przez Klienta MKM-QMS-F43

Wyniki monitorowania procesów - KPI w mapie procesów (wskaźniki P01–P12)

Satysfakcja klienta — celem jest utrzymanie wysokiego poziomu; badanie jeszcze nie prowadzone, ponieważ współpraca z żadnym klientem się nie zakończyła (wszyscy kontynuują). Do wdrożenia: ankieta satysfakcji oraz ankieta poszkoleniowa.

Referencje z wdrożeń Mateusz Rodziewicz i Michał Pilecki, dostępne na życzenie

Wyniki audytu:

Organizacja określiła wskaźniki monitorowania procesów (KPI) oraz metody oceny satysfakcji klienta. Ze względu na wczesny etap funkcjonowania i brak zakończonych projektów nie zgromadzono jeszcze wyników badań satysfakcji. Zaplanowano wdrożenie ankiet satysfakcji klienta oraz ankiet poszkoleniowych, co będzie stanowiło podstawę do systematycznej analizy opinii klientów. Dodatkowym potwierdzeniem jakości świadczonych usług są referencje z wcześniejszych realizacji kluczowych osób zaangażowanych w projekty. Na obecnym etapie podejście organizacji uznaje się za adekwatne, jednak po zakończeniu pierwszych projektów wskazane będzie udokumentowanie wyników pomiarów oraz analiz trendów satysfakcji klientów.

Przewidziano ścieżki reakcji na wynik ankiety, np. 4–5: podziękowanie; zapytaj o zgodę na referencję / case study, 3: rozmowa z klientem: co poprawić; notatka z wnioskiem, 1–2: analiza przyczyny + niezgodność / CAPA wg proc. MKM-QMS-17, reklamacja zawsze ścieżka proc. MKM-QMS-17 (korekcja + przyczyna)



Audyt wewnętrzny

Dowód:

Procedura audytu wewnętrznego MKM-QMS-19, wersja 1.1 z 11.07.2026:

Dokument 21 — plan audytu wewnętrznego

Dokument 22 — checklista audytu wewnętrznego

Dokument 23 — raport z audytu

Raport z audytu zerowego, ex-ante, z dnia 12.07.2026

Checklista audytu wewnętrznego ISO 9001 dla MKM Labs, MKM-QMS-22, wersja 1.0

Wyniki audytu:

Procedura zapewnia systematyczność audytów, niezależność auditorów, planowanie w oparciu o wyniki wcześniejszych audytów i analiz procesów oraz nadzór nad działaniami poauditowymi.

Program audytów obejmuje wszystkie procesy Systemu Zarządzania Jakością, z określeniem planowanych terminów realizacji audytów w ciągu roku. Uwzględnia podejście procesowe oraz cykliczność audytów.

Ustalono kwartał jako podstawę do oceny efektów działania.

Opracowano checklistę audytu wewnętrznego, do każdego procesu dopasowano pytania i oczekiwane dowody, np.

P01 - Zarządzanie strategiczne i jakością - mapa procesu, CRM

P02- Sprzedaż, leady i ofertowanie - rekordy CRM, załącznik

P03 - Kontraktowanie i obsługa formalna klienta - rekordy CRM, załączniki

P04 - Realizacja projektów software - rejestr ryzyk, działania

P05 - Testowanie, odbiory i wdrożenia

P06 - Wsparcie posprzedażowe i change requests

P07 - Projektowanie i realizacja usług szkoleniowych

P08 - Obsługa uczestników szkoleń i certyfikatów

P09 - Dokumentacja, RODO i bezpieczeństwo informacji

P10 - Zarządzanie dostawcami

P11 - Kompetencje i wiedza

P12- audyty, niezgodności i doskonalenie

Przegląd zarządzania

Dowód:

Procedura przeglądu zarządzania, MKM-QMS-20, wersja 1.1 z 11.07.2026:

Raport z przeglądu zarządzania ex-ante, 13.07.2026

Wyniki audytu:

Przegląd zarządzania objął min. KPI/mapa procesów i rejestr ryzyk jako dane wejściowe/wyjściowe, zaplanowano kolejny przegląd po ok. roku, z podsumowaniem realizacji celów.

Dodatkowe ustalenia

xx

Wniosek

Odpowiedzialność ponoszona jest na podstawie odpowiednich dowodów dotyczących wyników.

Trwałą skuteczność systemu zarządzania potwierdza się poprzez: systematyczny monitoring, pomiary, analizy, audyty wewnętrzne, ocenę opartą na odpowiednich metodach i wskaźnikach efektywności.

☒ CAŁKOWICIE

☐ TAK – widzę możliwości ulepszeń

☐ CZĘŚCIOWE – patrz:

☐ NIE – zobacz :

Poprawa

Niezgodności i działania korygujące

Ciągłe doskonalenie

Dowód:

Raport z przeglądu zarządzania ex-ante, 13.07.2026



Wyniki audytu

W roku 2026 nie zgłoszono żadnych formalnych reklamacji i reklamacji na świadczone usługi.

W wyniku przeglądu zarządzania zaplanowano szereg działań doskonalących, min.:

- Opracowanie Ogólnych Warunków Świadczenia Usług/ regulamin świadczenia usług, regulamin dla uczestników szkoleń oraz zapisy o własności intelektualnej.
- Przygotować karty szkoleń / kartę usługi BUR.
- Wdrożyć ankietę satysfakcji (po projekcie i po szkoleniu).

Wniosek

Dobór i inicjowanie niezbędnych działań mających na celu ich korektę i ciągle doskonalenie, otwieranie możliwości, zwiększanie efektywności i minimalizowanie ryzyka w celu spełnienia przyszłych wymagań i oczekiwań przeprowadzane są w odpowiednim zakresie.

☒ CAŁKOWICIE

☐ TAK – widzę możliwości ulepszeń

☐ CZĘŚCIOWE – patrz:

☐ NIE – zobacz :

6. Niezgodności

Uwagi dotyczące rozwiązania niezgodności z poprzedniego audytu

Numer	Podstawa normatywna	Data wydania	Data przeglądu
Opis	--		
Przyczyna główna	--		
Korekta/działanie naprawcze	--		
Ustalenia audytu dotyczące zamknięcia NC:	--		

Audyt obejmował procedury, działania i dokumentację opartą na próbkach. Podczas tej oceny stwierdziliśmy drobne niezgodności wymienione poniżej, omówione podczas audytu i spotkania zamykającego. Mogą występować inne odchylenia, które nie zostały wykryte ze względu na charakter audytu.

Główne niezgodności (MNC) z bieżącego audytu

Numer	Podstawa normatywna	Data wydania	Data przeglądu
Opis	--		
Przyczyna główna	--		
Korekta/działanie naprawcze	--		
Dodatek z datą: Ustalenia audytu dotyczące zamknięcia NC:	--		

Nieznaczące niezgodności (mNC) z bieżącego audytu

Numer	Podstawa normatywna	Data wydania	Data przeglądu
Opis	--		
Następny krok	--		

7. Zgłoś istotne załączniki

- FO 338: Dowody uczestników audytu
- FO 309 Program audytu/Planowanie

Jeśli jesteś zadowolony, prosimy o przekazanie nam dalej, jeśli nie, daj nam znać, dziękujemy bardzo.

8. Wyjaśnienia wyrażeń

Terminologia w rozdziale 5:

procedura: odniesienie do opisu procedury/procesu klienta (nazwa/numer procedury i data wydania/wersja),
dowód: obiektywny dowód, którego istnienie można udowodnić za pomocą danych, zapisów, informacji lub faktów

(jednoznacznych, datowanych),

ustalenia audytu: ocena, stwierdzenie ewaluacyjne, klasyfikacja jakościowa (pozytywna, negatywna) dowodów obiektywnych w odniesieniu do określonych wymagań elementu normy,

Wnioski: podsumowanie oceny wszystkich ustaleń audytu w tej sekcji normy odnośnie stopnia spełnienia określonych wymagań.

Duża niezgodność (MNC):

Wymagania całych sekcji norm nie są ustanowione lub nie mają zastosowania do danej działalności w przedsiębiorstwie i nie są systematycznie wdrażane.

- Brak lub całkowite zignorowanie procedury spełniającej niektóre wymogi systemu zarządzania badanej spółki.
- W dokumentacji brakuje kryteriów obowiązkowych.
- Częste odstępstwa formalne od rozdziału normy.
- Brak koncepcji środków zaradczych.
- Kilka odstępstw odnoszących się do tego samego rozdziału.
- Wady z bardzo dużym prawdopodobieństwem doprowadzą do natychmiastowego zagrożenia.
- Niespełnienie jednego lub więcej wymagań systemu zarządzania lub sytuacja, która budzi poważne wątpliwości co do zdolności systemu zarządzania przedsiębiorstwa do osiągnięcia zamierzonego celu efekt.

W przypadku istotnych niezgodności, certyfikacja nie jest możliwa; wszystkie korekty muszą zostać przeprowadzone.

Maksymalny termin na korektę wynosi 90 dni kalendarzowych, w przeciwnym razie konieczne będzie zaplanowanie nowego audytu lub audytu kontrolnego.

Poważne niezgodności wykryte podczas audytu nadzoru skutkują zawieszeniem certyfikatu.

Poważne niezgodności muszą zostać usunięte w ciągu trzech miesięcy. Jeśli poważne niezgodności nie zostaną usunięte w ciągu trzech miesięcy, certyfikat zostanie cofnięty.

Niewielka niezgodność (mNC):

Rozdziały normy nie są w pełni wdrożone, ale na podstawie obiektywnych dowodów można stwierdzić, że zgodność systemu zarządzania nie jest naruszona.

- Odchylenie formalne, nie są spełnione wyraźne wymagania wewnętrzne.
- Pojedyncza zaobserwowana awaria lub odizolowany incydent podczas wdrażania rozdziału systemu zarządzania.

Drobne niezgodności zidentyfikowane podczas certyfikacji lub nadzoru muszą zostać skorygowane do następnego audytu.

Jeśli drobne niezgodności nie zostaną skorygowane do następnego audytu, zostaną ponownie uznane za niezgodności poważne i doprowadzą do zawieszenia certyfikatu. Jeśli poważne niezgodności nie zostaną skorygowane w ciągu trzech miesięcy, certyfikat zostanie cofnięty.